

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini khususnya di Indonesia. Perkembangan dunia usaha pada saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat baik usaha yang bergerak di bidang jasa maupun non jasa. Dengan bisnis usaha yang sangat pesat membuat para pengusaha berantusias untuk mencari strategi yang tepat dalam mengembangkan bisnisnya, agar lebih baik dari pengusaha-pengusaha lainnya. Pelaku usaha perlu mencermati perilaku pelanggan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pemasaran merupakan proses sosial dan manajerial dimana individu atau organisasi dapat memperoleh apa yang mereka inginkan dan butuhkan melalui penciptaan dan pertukaran nilai dengan yang lain. Kotler & Armstrong (2012) dalam (Priangani, 2013)

Ada berbagai macam bisnis yang bisa menjadi peluang usaha yang dapat berkembang sangat pesat di Indonesia, salah satunya adalah bisnis cafe. Saat ini sudah semakin banyak para pengusaha cafe yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal tersebut membuat pengusaha cafe untuk menerapkan berbagai upaya dan strategi menambah pelanggan baru, mempertahankan pelanggan lama, memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan para pelanggan. Pengusaha tersebut harus berupaya untuk mendapatkan perhatian serta ketertarikan untuk pelanggan, karena mereka bersaing dengan pengusaha yang memiliki produk serupa. Maka dari itu setiap pengusaha dengan jenis produk serupa harus memikirkan cara untuk memenangkan pasar. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan membuat sesuatu yang berbeda. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan kewajiban pengusaha cafe, selain sebagai faktor keberlangsungan pengusaha, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan kelebihan dalam

bersaing bagi pengusaha cafe. Upaya yang dapat dilakukan adalah mencari strategi yang tepat seperti meningkatkan pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan yang mempengaruhi keputusan pembelian. Produk yang semakin banyak ditawarkan mengakibatkan perlunya pertimbangan yang dilakukan oleh pelanggan dalam melakukan keputusan pembelian. Pentingnya pengambilan keputusan pembelian pada dasarnya merupakan proses penyelesaian masalah, sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dan membuat pelanggan melakukan pembelian dimasa yang akan datang.

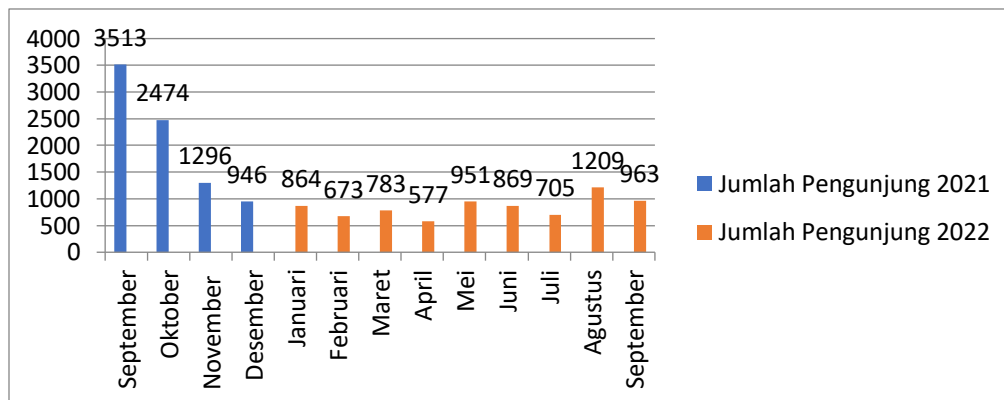
Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di tanggaan oleh hasil produk terhadap ekspektasi mereka yang dilakukan pelanggan. Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk didalam diri pelanggan melalui beberapa faktor seperti harga, kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan pelanggan yang dirasakan. Yang menjadi tujuan utama adalah kepuasan pelanggan bagaimana caranya pelanggan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara pengusaha cafe dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan.

Pada saat ini, di wilayah Telang Bangkalan yang terletak di sekitar Kampus Universitas Trunojoyo Madura seiring dengan berjalannya waktu banyak berdiri Warung Kopi mulai kalangan menengah sampai kalangan atas. Wilayah Telang termasuk area kampus yang dihuni oleh mayoritas mahasiswa yang datang dari berbagai daerah. Pelaku usaha menjadikan wilayah Telang sebagai peluang untuk mendirikan bisnis cafe yang kekinian dengan target pasar utama mahasiswa, dan ada juga pelanggan yang dari kalangan remaja, masyarakat dll. Oleh karena itu cafe-cafe di Bangkalan khususnya Telang harus memperhatikan aspek-aspek penunjang agar pelanggannya berminat untuk mampir dan

nongkrong di cafe tersebut. Dari beberapa cafe di Telang mereka saling bersaing strategi untuk mendapatkan pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan lama.

Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan design dan konsep cafe dibangun berbeda dari cafe yang lainnya. Berlandaskan sebuah tema Cerita Kopi Xotus yang mengajak pelanggan dan calon pelanggan agar mengunjungi untuk bercerita bersama teman, berdiskusi bahkan menikmati fasilitas di Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan. Konsep kedai kopi dengan tema dan design cafe yang kekinian, keindahan, kenyamanan dan juga didukung dengan *outdoor* ala cafe bali sehingga membuat *design* Cafe Xotus lebih menonjol keindahan suasana dari pada Cafe yang lain. Pemilik usaha merancang sedemikian rupa agar pelanggan dan calon pelanggan tertarik untuk mengunjungi yang dapat merasakan kepuasan tersendiri. Berikut grafik jumlah pengunjung Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan Tahun 2021-2022.

Grafik 1. 1. Jumlah Pengunjung Cafe Cerita Kopi XotusTelang Bangkalan



Sumber : Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan

Berdasarkan Grafik diatas jumlah pengunjung Cafe Cerita Kopi Xotus mengalami fluktuasi dari September 2021 hingga September 2022. Jumlah pelanggan tertinggi yaitu pada bulan September 2021 sebanyak 3.513 orang dan jumlah pengunjung terendah yaitu pada bulan April 2022 sebanyak 577 orang. Jika dilihat dari grafik tersebut terjadi penurunan yang tinggi dari September 2021 sampai Februari 2022. Penurunan jumlah pengunjung dapat

dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pelanggan yang di akibatkan oleh beberapa faktor seperti harga, kualitas pelayanan, dan lokasi untuk berkunjung di Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan. (Manus & Lumanauw, 2015) menyatakan bahwa harga mempunyai peranan penting dalam proses pengambilan keputusan, harga membantu para pembeli untuk memperoleh produk dengan manfaat terbaik berdasarkan kekuatan daya belinya.

Selain itu, harga merupakan nilai mata uang yang diberikan terhadap suatu produk sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diberikan dengan dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi harga itu sendiri. Untuk mengetahui harga yang cocok dengan pelanggan perusahaan harus melakukan penelitian terlebih dahulu untuk menentukan harga yang sesuai dengan pelanggan agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Pelanggan menggunakan harga sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan pembelian produk atau tidak, kapan pembelian dilakukan serta berapa besar kebutuhan produk yang akan dibeli sesuai dengan kemampuan daya beli pelanggan. Berikut data harga dan menu dari Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan.

Tabel 1. 1. Daftar Menu Dari Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan

NO	NAMA MENU	HARGA/PCS
Minuman		
1.	Caramel Machiato	Rp. 16.000
2.	Caramel Latte	Rp. 15.000
3.	Milky Brown Sugar	Rp. 16.000
4.	Cappucino	Rp. 15.000
5.	Late	Rp. 15.000
6.	Mocha	Rp. 15.000
7.	Vanila Latte	Rp. 15.000
9.	Coffe D'nuth	Rp. 16.000
10.	Remivaso	Rp. 16.000

11.	Coffe Pandan	Rp. 16.000
12.	Affogato	Rp. 15.000
13.	Tea Original	Rp. 6.000
14.	Lemon Tea	Rp. 8.000
15.	Vanilla Tea	Rp. 8.000
16.	Lchee Tea	Rp. 8.000
17.	Red Velvet	Rp. 15.000
18.	Red Velvet Low	Rp. 16.000
19.	Matcha	Rp. 10.000
20.	Matca Low	Rp. 15.000
21.	Taro	Rp. 10.000
22.	Taro Low	Rp. 15.000
23.	Manggo Yakult	Rp. 15.000
24.	Strawberry	Rp. 15.000
25.	Chocolate	Rp. 15.000
26.	Choclote Low	Rp. 15.000
27.	Manggo Matcha	Rp. 10.000
28.	Strawbery Yakult	Rp. 15.000
29.	ChocoMar	Rp. 15.000
30.	Choco Hazelnut	Rp. 16.000
31.	Choco Vanilla	Rp. 16.000
32.	Tubruk	Rp. 5.000
33.	Vietnam Drip	Rp. 12.000
34.	V60	Rp. 15.000
35.	Aeropress	Rp. 15.000
36.	Cherry Blossom (Dine In)	Rp. 12.000
37.	Cherry Blossom (Take Way)	Rp. 15.000
38.	Gisella (Dine In)	Rp. 13.000

40.	Gisella (Take Away)	Rp. 16.000
Makanan		
1.	Potato Word	Rp. 15.000
2.	French Fries	Rp. 10.000
3.	Chicke Donut	Rp. 15.000
4.	Martabak	Rp. 5.000
5.	Maryam	Rp. 10.000
6.	Risol Mayo	Rp. 5.000
7.	Keju Aroma	Rp. 10.000
8.	Ayam Tulang Lunak	Rp. 20.000
9.	Ayam Tulang Lunak Lite	Rp. 13.000
10.	Katsu	Rp. 15.000
11.	Gojujang	Rp. 15.000

Sumber : Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan memiliki variasi menu yang cukup banyak, dengan harga yang mampu dijangkau oleh pelanggan kalangan menengah keatas. Jika dibandingkan dengan harga di cafe lain yang berkisar kurang dari Rp.10.000 Cafe Cerita Kopi Xotus terbilang cukup mahal bagi mahasiswa karena rata-rata haganya Rp.15.000 keatas sehingga kurang bisa bersaing dengan cafe-cafe di sekitar Telang yang harganya jauh lebih murah. Hal tesebut bisa mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan tiap bulannya.

Pengaruh harga merupakan kecenderungan pelanggan untuk menggunakan harga dalam memberi penilaian tentang kesesuaian manfaat produk. Penilaian terhadap harga pada suatu manfaat produk dikatakan mahal, murah atau sedang dari masing-masing individu tidaklah sama, karena tergantung dari persepsi individu yang dilatarbelakangi oleh lingkungan dan kondisi. Dalam persaingan yang sangat ketat maka hal utama yang harus di prioritaskan oleh Cafe Cerita

Kopi Xotus Telang Bangkalan adalah dalam penetapan harga agar dapat bersaing dan menguasai pangsa pasar. Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selanjutnya adalah kualitas pelayanan. Menurut (Puspitasari & Ferdinand, 2018) kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan yang terbentuk dari penilaian pelanggan atas keunggulan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sehingga pelanggan dapat menilai kualitas produk tersebut yang ditentukan berdasarkan karakteristik produk, apabila pelanggan merasa puas ataupun tidak puas dengan mengkonsumsi suatu produk tersebut. Kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan, pelayanan yang cepat dan baik dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan bagi pelanggan dan kemungkinan untuk datang kembali. Hal ini menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan, namun apabila sebaliknya, jika pelayanan kurang baik atau tidak memuaskan, apalagi jauh dari apa yang diharapkan akan timbul rasa kecewa, sehingga membuat pelanggan untuk tidak datang kembali.

Berdasarkan wawancara secara langsung bersama pemilik Cafe Cerita Kopi Xotus, Bapak Dr. Edgaranca dalam pelayanan terhadap pelanggan pemilik cafe berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan setia dan cinta terhadap produk yang dijual. Salah satu strategi pelayanan yang diberikan dari Cafe Cerita Kopi Xotus Bangkalan Telang yaitu dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada pegaiwainya guna meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan yang diberikan dari Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan yaitu pelanggan yang tidak perlu antri panjang pada saat pemesanan karena pegawai harus menyiapkan pesanan dalam 3 menit, pembayaran dapat dilakukan dengan berbagai macam pembayaran baik uang *cash*, *e-wallet* atau kartu debit/kredit sehingga hal ini sangat membantu dan mempermudah jalannya transaksi. Jaringan internet wi-fi yang baik sehingga membuat para pelanggan betah bersantai. Cafe yang bersih sehingga membuat para pelanggan nyaman, desain cafe yang cafe yang kekinian dan memiliki tempat outdoor di lantai

atas sehingga bisa menarik pelanggan untuk mampir. Selain dari segi fasilitas terdapat kelebihan dari menu andalan yang disajikan seperti Mocca dan Coklat yang rata-rata para pelanggan meminati produk tersebut, terdapat layanan pesan antar gratis yang di sediakan oleh cafe yang memudahkan para pelanggan.

Namun menurut pelanggan ada beberapa keluhan yang perlu di evaluasi dari Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan. Contohnya seperti kemampuan dalam memberikan informasi tentang produk yang disajikan terhadap pelanggan. Budaya warung kopi dalam menawarkan kopi terhadap pelanggan, barista wajib menyampaikan produk yang disajikan secara detail terkait cita rasa agar mempermudah pelanggan untuk memesannya. Selain itu lahan parkir yang disediakan terbatas dan berada di pinggir jalan membuat membahayakan para pengendara motor yang sedang melintas. Tidak ada sandi wifi di nota pembayaran sehingga membuat para pelanggan untuk kembali lagi ke kasir untuk menanyakan sandi wi-fi, terdapat kerusakan fasilitas yang mengganggu pelanggan, kurangnya bekerjasama dan membantu di kegiatan mahasiswa.

Selain harga dan kualitas pelayanan pemilihan lokasi merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu usaha, karena pemilihan lokasi juga berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Untuk itu, dalam proses pemilihan lokasi perusahaan harus mempertimbangkan keputusannya dengan benar agar tidak menimbulkan kerugian dikemudian harinya. Lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang pelanggan untuk datang dan berbelanja. Menurut (Rizal et al., 2017) lokasi merupakan salah satu faktor dari situasional yang ikut berpengaruh pada keputusan pembelian. Dengan memilih lokasi yang mudah dijangkau/diakses mengakibatkan tingginya kepuasan pelanggan, termasuk salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha. Seseorang cenderung memilih cafe yang berlokasi dekat dengan keramaian khususnya di Kota. Unsur yang menyangkut lokasi antara lain pemilihan lokasi yang strategis, didaerah sekitar kampus, dekat pemukiman penduduk, aman dan juga nyaman bagi pelanggan. Namun demikian lokasi usaha yang strategi

tidak sertamerta memberikan jaminan keberlangsungan bisnis yang baik, hal ini dikarenakan area cafe di sekitar Bangkalan Telang terdapat kurang lebih 20 Cafe yang menawarkan produk serupa. Persaingan antar cafe dengan bervariasi dari kalangan menengah kebawah hingga menengah keatas menjadi ancaman bagi keberlangsungan Cafe Cerita Kopi Xotus Bangkalan Telang, untuk memenangkan persaingan manajemen cafe harus berorientasi kepada pelanggan, bukan hanya fokus kepada produk yang ditawarkan saja namun juga kepada lokasi yang ada. Lokasi yang strategis dan mudah terjangkau dapat mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian kembali pada Cafe Cerita Kopi Telang Bangkalan.

Dalam persaingan yang ketat maka hal utama dari keberlangsungan hidup dari bisnis yang dijalankan ditentukan oleh bagaimana strategi yang digunakan oleh Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Strategi suatu perusahaan untuk memuaskan kebutuhan para pelanggan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan harus selalu melakukan evaluasi terhadap kinerja. Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan harus mengamati perubahan perilaku pelanggan, sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku pelanggan, agar produk yang ditawarkan dapat terus laku terjual dan diminati oleh pelanggan. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Sehingga peneliti memilih judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan”**.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan gambaran latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka Rumusan Masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel faktor harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan ?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan ?
3. Apakah variabel lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan ?
4. Apakah variabel harga, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis faktor harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan?
2. Untuk menganalisis faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan?
3. Untuk menganalisis lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan?
4. Untuk menganalisis harga, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Cerita Kopi Xotus Telang Bangkalan?

1.4.Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemilik Usaha

Dapat dijadikan masukan dan sebagai bahan koreksi untuk focus pada Harga,

Kualitas Pelayanan dan Lokasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan sehingga pelanggan berminat berkunjung kembali ke Cafe Xotus Telang Bangkalan dan sebagai strategi pemasaran agar bisa bertahan dan mencapai keunggulan kompetitif dalam persaingan bisnis Café yang lainnya khususnya di daerah Telang Bangkalan.

2. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan keilmuan mengenai pengetahuan tentang Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan dan bisa mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dibangku kuliah, khususnya manajemen operasional yang berfokus pada manajemen kepuasan pelanggan.

3. Bagi Penulis lain

Diharapkan menjadi sebuah referensi dan tambahan informasi dalam pengembangan atau penelitian dengan topik serupa bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian tentang Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

1.5. Manfaat Teoritis

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai gambaran atau sumber informasi mengenai beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur untuk literasi terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi harga, kualitas pelayanan, dan penetapan lokasi terhadap kepuasan pelanggan
- b) Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bacaan ilmiah bagi mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura pada umumnya, dan

khususnya Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan program studi Manajemen sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam penulisan karya ilmiah dengan permasalahan sejenis.

- c) Bagi pengusaha khusus nya cafe, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pihak pengusaha apa saja hal yang dirasa kurang, dan perlu adanya evaluasi, perbaikan dan pengembangan kedepannya.
- d) Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi dan informasi bagi penelitian yang sejenis.